㈱ザイラス

最善利益勘案義務など4点を重視

吉田弁護士招き WEBセミナー開く

株式会社ザイラスは2月4日にWEBセミナーを開き、のぞみ総合法律事務所の吉田桂公弁護士が「保険業法改正を踏まえた代理店運営上の留意点」をテーマに講演した。昨年12月に公表された「保険業法施行規則の改正案」の記載内容のなかで、金融庁が特に重視している箇所は「最善利益勘案義務」「意向把握」「情報提供」「記録」だと吉田弁護士は説明した。


吉田氏

教育・研修の強化を
顧客対応履歴に 基づく営業指導

吉田氏は、顧客の最善の利益を勘案しつつ、適切な比較推奨販売を行うことが今後は大前提となるとしたうえで、顧客の意向に沿って選別した保険契約のなかから、商品特性により特定の保険契約を推奨する場合には、顧客の最善の利益を勘案したものとして、保険募集人や乗合代理店の都合によることなく、合理的かつ一定の具体性を有する基準や理由等を説明することが大事だとした。

意向把握を行う際は、顧客の意向が不明確な場合であっても、保険契約の選別にあたっては例えば、顧客が特に重視すると考えられる事項を例示するなど、可能な限り顧客の意向を把握したうえで対応しなければいけないとした。吉田弁護士は「たとえ顧客が、あなた（募集人）の判断にまかせると言ったとしても、そのとおりに募集人が自身の判断で商品を選定すれば、それはハ方式と何ら変わらない」として注意を促した。

情報提供をする際の留意点としては、特定の保険会社や保険商品への誘導にならないようにすることや、特定の保険商品を選定した理由等を説明することが大事だとした。

教育・研修の強化だと強調。ロ方式を実行するためには意向把握が最重要になってくるとして、そのために必要となる商品知識力とヒヤリング力を強化しなければいけないとした。同時に、提案ノウハウの社内的な横展開と顧客対応履歴に基づく営業指導が必要になってくると述べた。

セミナー後の第二部では、ザイラス社の担当者が「LIPSAS Neo」での新監督指針に対応する記録保存と検証実務」と題して、同社が代理店向けに提供している営業支援システム「LIPSAS Neo」の機能について紹介した。

損保ジャパン

新事故連絡システム開始
より的確な対応が可能に

損保ジャパンは、「SOMPOあんしん事故連絡」の提供を1月23日に開始した。GPS機能による事故場所の正確な伝達や、撮影した損害状況写真をアップロードする機能を新たに搭載することで、事故の連絡から保険金請求手続きの進捗確認まで、一連の手続きがモバイル端末上で完結し、顧客の不安解消と利便性が向上する。

■「SOMPOあんしん事故連絡」の概要

次の機能により、顧客は24時間365日、場所を問わず、簡単かつ正確に事故状況を連絡できるようになる

〈GPS機能による事故場所の伝達〉：GPS機能と連携し、地図上で事故現場の位置情報を正確に共有できる。

〈写真アップロード機能〉：車両の損傷状況や事故現場の様子などを、スマートフォンのカメラで撮影し、そのままアップロードできる。電話では伝えにくい損害の程度などを視覚的に伝えることが可能となり、より的確な対応につながる。

（※）事故連絡後、保険金の支払いに至るまでのプロセスは、コミュニケーションアプリ「LINE」上でいつでも確認できる。顧客には「担当者への問い合わせの手間が省ける」「自分のタイミングで進捗を確認できる」といったメリットがある。

必要があると指摘。提示・推奨する本来の基準や理由等を告げない行為、提示・推奨する基準や理由等が複数ある場合に主たるものを告げず、他の基準や理由等を告げる行為を行うことのないように留意しなければいけないとした。

具体的で詳細な顧客対応履歴を記録することも重要になってくると説明。改正案では「比較推奨販売の適切性等の確認・検証に必要となる記録や証跡等の保存期間等を社内規則等にて定めた上で、比較推奨販売の適切性に関して、効率的かつ効果的に確認・検証しているか」と記載されており、この証跡等の保存については（注）として「顧客保護等の規定も踏まえつつ、顧客の意向や属性に応じた比較推奨販売に係る説明が適切に行われているか確認・検証できるものであること」と定めている。

この記載については「この注意書きはこれまでの監督指針にはなかったもので、今回新たに盛り込まれた内容だ」と述べたうえで「この点に記録の重要性についての金融庁の熱い思いが感じられる」と当局の意図を読み取った。

これらの重要点を踏まえたうえで代理店が取り組むべきことは、教育・研修の強化だと強調。ロ方式を実行するためには意向把握が最重要になってくるとして、そのために必要となる商品知識力とヒヤリング力を強化しなければいけないとした。同時に、提案ノウハウの社内的な横展開と顧客対応履歴に基づく営業指導が必要になってくると述べた。

セミナー後の第二部では、ザイラス社の担当者が「LIPSAS Neo」での新監督指針に対応する記録保存と検証実務」と題して、同社が代理店向けに提供している営業支援システム「LIPSAS Neo」の機能について紹介した。

セコム損保

保険料は引き上げ傾向に
補償内容、運転者年齢条件等の契約条件ごとに見直し

セコム損保は、契約期間の初日が4月1日以降の自動車保険について、次の改定を実施する。

■保険料・料率制度の改定

(1)保険料水準の見直し

2024年6月に損害保険料率算出機構により参考純率が改定されたことに伴い、同社においても直近の事故発生状況や近年の物価上昇傾向等を踏まえ、補償内容や運転者年齢条件等の契約条件ごとに全面的な保険料の見直しを行う。

近年の同社の自動車保険の収支はマイナス（赤字）となっている。今後も自動車保険を安定的に提供するためには、保険料の見直しが必要と判断した。

この見直しに伴い保険料は引き上げ傾向となるが、契約条件により前年に比べてアップまたはダウンする場合がある。

(2)その他の改定

①新車割引の割引率改定

▽自家用普通・小型乗用車

・対人賠償

〈現行〉

初度登録（検査）から25か月以内：7％／初度登録（検査）から26か月以降49か月以内：4％

〈改定後〉

初度登録（検査）から25か月以内：10％／初度登録（検査）から26か月以降49か月以内：9％／初度登録（検査）から26か月以降49か月以内：3％

・対物賠償

〈現行〉

初度登録（検査）から25か月以内：11％／初度登録（検査）から26か月以降49か月以内：4％

〈改定後〉

初度登録（検査）から25か月以内：16％／初度登録（検査）から26か月以降49か月以内：11％

・人身傷害・搭乗者傷害

〈現行〉

初度登録（検査）から25か月以内：17％／初度登録（検査）から26か月以降49か月以内：16％

〈改定後〉

初度登録（検査）から25か月以内：30％／初度登録（検査）から26か月以降49か月以内：22％

・車両保険

〈現行〉

初度登録（検査）から25か月以内：10％／初度登録（検査）から26か月以降49か月以内：10％

〈改定後〉

初度登録（検査）から25か月以内：10％／初度登録（検査）から26か月以降49か月以内：10％

▽運転者限定特約：本人・配偶者

対人賠償　〈現行〉7％→〈改定後〉2％

対物賠償　〈現行〉5％→〈改定後〉3％

人身傷害・搭乗者傷害

〈現行〉10％→〈改定後〉0％

▽運転者限定特約：本人

対人賠償　〈現行〉10％→〈改定後〉5％

対物賠償　〈現行〉8％→〈改定後〉5％

人身傷害・搭乗者傷害

〈現行〉13％→〈改定後〉7％

車両保険　〈現行〉7％→〈改定後〉7％

③弁護士費用特約

これまで弁護士費用特約の保険料は記名被保険者個人・法人で同一だったが、これを記名被保険者個人・法人別の保険料に改定する。

(3)用途・車種の細分化

▽従来の用途・車種「原動機付自転車」を、次のとおり「一般原動機付自転車」と「特定小型原動機付自転車」に細分化する。また、それぞれの用途・車種区分では保険料が異なる。

〈用途・車種区分〉

・現行：原動機付自転車

・改定後：原動機付自転車のうち、特定小型原動機付自転車に該当しないもの→一般原動機付自転車となる。

原動機付自転車のうち、最高速度20㎞／h以下であって、原動機付自転車電動機の定格出力が0・6㎾以下かつ長さ1・9m以下、幅0・6m以下のもの（例：電動キックボード）→特定小型原動機付自転車となる。

▽「一般原動機付自転車」と「特定小型原動機付自転車」について、両用途・車種間の車両入替を可能とする。

▽ファミリーバイク特約および他車運転特約（二輪・原付）では、一般原動機付自転車と特定小型原動機付自転車のどちらも対象となる。

2．商品の改定

(1)搭乗者傷害医療保険金の日数払特約の廃止

▽搭乗者傷害保険の医療保険金を部位・症状別払に変更して案内する。

(2)個人賠償責任補償特約の改定

▽個人賠償責任補償特約に、管理財物に該当する受託品の損壊に起因する賠償責任を補償対象とする「受託品に対する賠償責任追加補償特約」を自動セットするように改定する。

▽この改定により、これまで補償対象外であった「他人から預かった受託品を壊してしまった場合などに発生する損害賠償責任」についても補償対象となる。

▽管理財物に該当する受託品であっても、受託した地および時における受託品の価額が1個、1組または1対で100万円を超える物など、補償対象外となる受託品がある。詳細は特約条項を確認。

(3)その他の改定

▽対人賠償責任保険・対物賠償責任保険の改定

▽通院（みなし通院）の見直し

▽車両保険の付属品（ドライブレコーダー）の追加

▽車両搬送時諸費用特約の改定

▽弁護士費用特約の改定

▽被害者救済費用等補償特約の改定

▽更改時は、搭乗者傷害保険の医療保険金を部位・症状別払に変更して案内する。

(2)個人賠償責任補償特約の改定

▽個人賠償責任補償特約に、管理財物に該当する受託品の損壊に起因する賠償責任を補償対象とする「受託品に対する賠償責任追加補償特約」を自動セットするように改定する。

▽この改定により、これまで補償対象外であった「他人から預かった受託品を壊してしまった場合などに発生する損害賠償責任」についても補償対象となる。

▽管理財物に該当する受託品であっても、受託した地および時における受託品の価額が1個、1組または1対で100万円を超える物など、補償対象外となる受託品がある。詳細は特約条項を確認。

(3)その他の改定

▽対人賠償責任保険・対物賠償責任保険の改定

▽通院（みなし通院）の見直し

▽車両保険の付属品（ドライブレコーダー）の追加

▽車両搬送時諸費用特約の改定

▽弁護士費用特約の改定

▽被害者救済費用等補償特約の改定

契約期間初日が4月1日以降の自動車保険を改定